

PROMOSI PRODUK, LAYANAN, DAN PENGELOLAAN DATA MAINTENANCE SERTA ADMINISTRASI DALAM MENDUKUNG KERJASAMA PT PLN (PERSERO) UP3 MATARAM MELALUI PROGRAM 5P

L. Jatmiko Jati¹⁾, Ngakan Made Handika Permana²⁾, Arni Mayuni³⁾, Miftahul Aini⁴⁾,
Ludwina Irene Putri Xavier⁵⁾, Lia Febriani⁶⁾

^{1),2),3),4),5),6)} Universitas Bumigora

E-Mail:

jatmiko@universitasbumigora.ac.id ¹⁾, 2203010165@universitasbumigora.ac.id ²⁾,
2203010186@universitasbumigora.ac.id ³⁾, 2203010179@universitasbumigora.ac.id ⁴⁾,
2203010160@universitasbumigora.ac.id ⁵⁾, 2203010145@universitasbumigora.ac.id ⁶⁾

Submitted:

17-04-2025

Accepted:

19-06-2025

Published:

20-06-2025

ABSTRAK

Energi listrik sangat penting untuk berbagai hal yang dibutuhkan manusia, seperti penerangan, fasilitas umum, kebutuhan rumah tangga, kebutuhan industri, dan pertumbuhan ekonomi negara. Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di PT PLN (persero) Kota Mataram. Gambaran umum mengenai kegiatan yang tim lakukan adalah membantu dan meningkatkan terlaksananya program 5P serta memberikan dukungan administrasi pada operasional perusahaan. Tim terlibat langsung dalam berbagai kegiatan sosialisasi, pelayanan, promosi, pemasaran, dan administrasi untuk menyelesaikan penginputan berkas tagihan dan pencatatan data material bekas sesuai dengan prosedur yang berlaku. Kegiatan ini memberikan dampak positif bagi mitra yakni tim dapat membantu mempercepat proses administrasi terkait berkas pembayaran tagihan vendor dengan lebih efisien, mendukung proses administrasi dan dokumentasi material bekas (trafo), berhasil memberikan gambaran yang jelas mengenai instalasi daya yang dibutuhkan pelanggan di beberapa titik melalui observasi kolaboratif dengan petugas PLN, dan meningkatkan pemahaman masyarakat tentang produk PLN Mobile dan berbagai layanan PLN melalui pembukaan loket keliling, kegiatan sosialisasi, dan penyebaran brosur pada daerah Rembiga dan Kota Mataram.

Kata kunci: Pelayanan; Pemasaran; Hubungan Konsumen; Administrasi

**Corresponding
Author:**

L. Jatmiko Jati

ABSTRACT

Electrical energy is very important for various things that humans need, such as lighting, public facilities, household needs, industrial needs, and the country's economic growth. This community service activity was carried out at PT PLN (Persero) Mataram City. An overview of the activities carried out by the team is to assist and improve the implementation of the 5P program and provide administrative support for company operations. The team is directly involved in various socialization, service, promotion, marketing, and administration activities to complete the input of billing files and recording of used material data in accordance with applicable procedures. This activity has a positive impact on partners, namely the team can help speed up the administrative process related to vendor bill payment files more efficiently, support the administrative process and documentation of used materials (transformers), successfully provide a clear

picture of the power installations needed by customers at several points through collaborative observation with PLN officers, and increase public understanding of PLN Mobile products and various PLN services through the opening of mobile counters, socialization activities, and distribution of brochures in the Rembiga and Mataram City areas.

Keywords: Service; Marketing; Consumer Relations; Administration

PENDAHULUAN

Segala sesuatu akan mengalami perkembangan dan peningkatan dengan adanya kemajuan zaman, termasuk kemajuan energi listrik. Kemajuan dalam energi listrik ini sangat penting bagi masyarakat modern. Tanpa adanya energi listrik banyak aktivitas manusia akan sangat terganggu, oleh karena itu sangat penting untuk selalu menjaga keseimbangan dan ketersediaan energi listrik (Arungradang et al., 2018). Energi listrik sangat penting untuk berbagai hal yang dibutuhkan manusia, seperti penerangan, fasilitas umum, kebutuhan rumah tangga, kebutuhan industri, dan pertumbuhan ekonomi negara. Pemanfaatan energi matahari dapat dimulai untuk penggunaan kebutuhan listrik rumah tangga di daerah terpencil yang belum terlayani oleh PLN (Zega et al., 2024).

PT Perusahaan Listrik Negara, yang sering disingkat PT PLN, merupakan Badan Usaha Milik Negara yang terus memberikan subsidi pada tarif listrik untuk konsumen rumah tangga. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2016 mengenai Mekanisme Pemberian Subsidi Tarif Listrik untuk Rumah Tangga. Program subsidi listrik merupakan salah satu inisiatif untuk mengatasi kemiskinan dengan memberikan bantuan dana subsidi listrik kepada rumah tangga yang tergolong miskin dan tidak mampu, yang pembiayaannya ditanggung oleh Pemerintah Indonesia kepada PT PLN (persero) (Widarma et al., 2018).

Sumber Daya Manusia adalah elemen kunci dari sebuah organisasi. Terlepas dari bentuk atau tujuannya, organisasi dibangun di sekitar berbagai visi untuk kepentingan orang-orangnya, yang implementasinya dipandu oleh orang-orangnya (Lestari, 2022). Berbagai organisasi diharuskan memiliki banyak tenaga kerja yang berkualitas dan berkontribusi secara signifikan dalam menentukan perkembangan sebuah perusahaan, usaha, atau unit. Tenaga kerja merupakan pengelola sistem yang mengatur berbagai komponen penting seperti pelatihan, pengembangan, dan dorongan agar sistem dapat berjalan. (Huzain, 2021). Bergabung dengan sebuah perusahaan, baik sebagai staf, pengawas, atau kepala departemen SDM, diharapkan dapat mengontrol elemen-elemen lain seperti teknologi dan dana. Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu memiliki rencana unik untuk menjaga keunggulan dalam sumber daya manusianya. Rencana ini dibuat oleh bagian SDM yang percaya bahwa mereka dapat mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk manajemen perusahaan. (Asriyanti et al., 2024).

Meskipun PLN bergerak di sektor utilitas yang cenderung monopoli, dinamika kebutuhan pelanggan, perkembangan teknologi, serta tekanan untuk memberikan layanan yang lebih efisien dan berkualitas menjadikan strategi pemasaran sebagai elemen penting yang tidak bisa diabaikan. Salah satu pendekatan yang relevan dalam memahami dan mengembangkan strategi pemasaran yang efektif adalah melalui konsep bauran pemasaran 5P: *Product* (Produk), *Price* (Harga), *Place* (Distribusi), *Promotion* (Promosi), dan *People* (Sumber Daya Manusia). Konsep ini dapat membantu PLN dalam mengevaluasi sekaligus merancang strategi pemasaran yang komprehensif dan menyeluruh (Larasati, 2024).

PLN tidak hanya menawarkan layanan penyediaan listrik, tetapi juga produk turunan seperti layanan listrik pintar (*smart electricity*), *green energy*, dan infrastruktur kendaraan listrik (SPKLU) (Hadiyanto, 2024). Dalam aspek harga, PLN perlu mempertimbangkan tarif yang kompetitif dan berkeadilan, serta transparan dalam skema subsidi dan penyesuaian tarif. Distribusi (*place*) layanan kini ditingkatkan dengan kehadiran aplikasi PLN Mobile dan kemitraan strategis yang memudahkan akses pelanggan. Sementara itu, promosi gencar dilakukan melalui

berbagai kanal digital dan kampanye sosial untuk mengedukasi masyarakat tentang layanan dan program PLN. Terakhir, unsur *people* menjadi kunci keberhasilan implementasi layanan, karena pelayanan pelanggan yang prima sangat menentukan citra perusahaan. Penerapan strategi pemasaran 5P yang terintegrasi, PLN diharapkan mampu memperkuat hubungan dengan pelanggan, meningkatkan efisiensi layanan, serta memperkuat daya saing di era transisi energi dan digitalisasi saat ini. Penelitian atau kajian mengenai hal ini menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana strategi tersebut efektif dalam mendukung tujuan pemasaran PLN.

Mitra dalam hal ini yaitu Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Mataram membutuhkan bantuan dari dunia akademis dalam Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) dan pengelolaan berkas penagihan pembayaran vendor dan pencatatan data material bekas (Trafo) yang ada di gudang. Mitra membutuhkan bantuan pada unit pelayanan, pemasaran, hubungan konsumen, dan administrasi. Mitra berharap mendapatkan bantuan dari dunia akademis yang telah memahami dan menguasai teori-teori manajemen, baik manajemen pemasaran, operasi, maupun sumber daya manusia (SDM). Bantuan dari dunia akademis akan sangat bermanfaat bagi mitra sebagai sarana bertukar ilmu pengetahuan dan gagasan guna sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan mitra di masa depan karna perpaduan antara universitas (akademis) dan perusahaan (praktis) akan menciptakan sinergi keilmuan dan keahlian yang akan sangat berguna bagi kedua belah pihak.

METODE

Riset partisipatif (PAR) melibatkan anggota komunitas untuk mendorong perubahan, yaitu perbaikan kondisi hidup (Jati et al., 2023). Oleh karena itu, PAR terdiri dari tiga dimensi utama: metodologi penelitian, dimensi aksi, dan dimensi partisipasi. Dengan kata lain, PAR harus dilaksanakan dengan metodologi penelitian tertentu yang mendorong tindakan transformatif dan melibatkan sebanyak mungkin masyarakat warga atau anggota komunitas dalam pelaksanaannya. PAR tidak sebanding dengan metode penelitian ilmiah lainnya yang digunakan oleh akademisi, lembaga survey, dan organisasi lainnya. Dalam metode penelitian ilmiah, suatu kelompok masyarakat biasanya digunakan sebagai objek penelitian untuk menemukan masalah utama. Nilai masyarakat tidak diubah atau diubah oleh peneliti.

Peneliti dan praktisi PAR tidak menjauh dari kondisi masyarakat yang mereka pelajari; sebaliknya, mereka melebur ke dalam masyarakat dan bekerja sama dengan warga dalam melakukan PAR. PAR membahas kondisi masyarakat berdasarkan sistem makna masyarakat, bukan disiplin ilmu tertentu di luar budaya masyarakat.

Prinsip-Prinsip PAR:

- a. Prinsip Partisipasi: Prinsip ini menetapkan bahwa PAR harus dilaksanakan secara partisipatif, melibatkan semua orang yang terlibat dalam kondisi yang sedang diteliti dan perubahan kondisi. Dengan cara ini, PAR terjadi di antara anggota masyarakat melalui proses berbagi dan belajar bersama, yang membantu mereka memahami dan memahami kondisi dan masalah mereka sendiri. Berbeda dengan penelitian konvensional, tim peneliti PAR membantu orang. Mereka tidak melakukan penelitian sebagai tamu di masyarakat.
- b. Prinsip Orientasi Aksi: Menurut prinsip ini, setiap kegiatan PAR harus mendorong anggota komunitas untuk melakukan hal-hal transformatif yang dapat memperbaiki kondisi sosial mereka.
- c. Prinsip Luwes atau Fleksibel: Meskipun PAR dilakukan dengan teliti dan hati-hati, peneliti bersama warga harus tetap fleksibel saat keadaan berubah dengan cepat. Rencana semula harus disesuaikan dengan perubahan ini. Desain penelitian tidak dibuat sesuai dengan keadaan; sebaliknya, desain penelitian berubah sesuai dengan keadaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sosialisasi *PLN Mobile* dan melakukan *callback center*

Tim memberikan sosialisasi *PLN Mobile* kepada masyarakat termasuk fitur-fitur seperti pengaduan pelanggan, pembayaran token, dan perubahan daya. Selain itu, penulis juga diminta untuk melakukan panggilan balik kepada pelanggan yang mengajukan pengaduan terkait gangguan listrik, yang disebabkan oleh cuaca buruk beberapa hari sebelumnya. Kegiatan ini dilakukan untuk mengurangi waktu tunggu, sehingga pelanggan merasa dihargai karena tidak dibiarkan menunggu terlalu lama atau harus menelpon berkali-kali. Harapannya dari kegiatan ini adalah terjadinya peningkatan pemahaman pelanggan tentang aplikasi *PLN Mobile* dan peningkatan kepuasan pelanggan karena peningkatan kualitas layanan.



Gambar 1. Sosialisasi *PLN Mobile*

Membuka loket keliling di kantor lurah daerah Rembiga

Tim berpartisipasi dalam pembukaan loket keliling yang diselenggarakan oleh perusahaan. Tugas tim pada kegiatan ini yaitu terkait dengan hubungan pelanggan. Tim bertugas menangani keluhan dan pertanyaan yang dimiliki oleh pelanggan. Selain itu, penulis juga bertanggung jawab untuk melakukan sosialisasi mengenai aplikasi *PLN Mobile*. Dalam kesempatan tersebut, penulis menjelaskan prosedur pendaftaran, fungsi, dan manfaat dari aplikasi *PLN Mobile*, untuk meningkatkan pemahaman dari pelanggan. Penulis juga membagikan brosur serta materi edukasi terkait layanan PLN kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui layanan-layanan di PLN.



Gambar 2. Pembukaan Loket Keliling

Melakukan penyebaran brosur pelayanan PLN

Tim menyebarkan brosur diberbagai tempat yang ada di Kawasan Ampenan, Mataram. Brosur ini memuat keterangan mengenai berbagai layanan yang ada, seperti pembayaran listrik, pemasangan baru, perubahan daya, dan sebagainya. Kegiatan penyebaran tersebut, penulis memberikan brosur langsung kepada Masyarakat, di lokasi-lokasi umum seperti pasar, pusat

keramaian, kantor desa, serta berbagai acara lain. Manfaat dari melakukan kegiatan ini untuk memberika pengetahuan baru kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat mengetahui tentang pelayanan yang berada di PLN.



Gambar 3. Penyebaran Brosur

Melakukan kunjungan pelanggan untuk penyuluhan tentang daya listrik yang dibutuhkan

Tim melaksanakan kunjungan kepada sejumlah pelanggan untuk memberikan informasi mengenai kebutuhan daya listrik yang mereka perlukan. Pada kegiatan ini, tim melakukan observasi dan menilai semua aspek di lokasi pelanggan untuk memahami situasi dan kondisi di lapangan, sehingga petugas PLN dapat menilai area yang memerlukan pasokan listrik. Kolaborasi antara tim pengabdian dan petugas akan memberikan gambaran yang jelas mengenai instalasi daya yang akan dilakukan di lokasi pelanggan tersebut.



Gambar 4. Kunjungan Pelanggan

Pendataan dan dokumentasi material bekas (Trafo)

Tim mengambil dokumentasi material bekas (Trafo) di Gudang PLN UP3 Mataram. Sebelum memulai melakukan dokumentasi, tim bersama dengan karyawan melakukan briefing untuk mengetahui bagian apa saja dari material bekas (Trafo) yang akan diambil dokumentasinya, tujuan dari kegiatan ini yaitu sebagai bukti yang akan dimasukkan dalam laporan pengelolaan aset material dan memudahkan karyawan dalam membuat laporan pengelolaan asset.



Gambar 5. Pendataan dan Dokumentasi Material Bekas

Setelah dokumentasi selesai, tim melakukan pencatatan pada material bekas (Trafo) sesuai dengan nameplate yang sudah tersedia pada setiap trafo. Data yang tim catat yaitu dimulai dari merk trafo, nomor urut trafo, nomor seri, berat trafo, berat minyak, tahun pembuatan, phase, dan KVA. Kegiatan ini membantu perusahaan dalam pengawasan maupun manajemen aset dengan mengetahui jumlah dan kondisi material yang ada, perusahaan dapat mengelola material bekas dengan lebih efektif dan efisien serta untuk mendukung proses audit, dengan melakukan pencatatan data yang akurat dapat memudahkan dalam melakukan pemeriksaan dan pengambilan keputusan.

Penyusunan berkas penagihan vendor untuk bagian keuangan dan user

Pada kegiatan ini tim melakukan penyusunan berkas penagihan vendor yang sudah terverifikasi ke dalam ordner, dimana sebelumnya tim sudah melakukan penyusunan berkas penagihan sesuai nomor kontrak vendor, lalu melakukan pemilahan berkas penagihan sesuai bidangnya. Setelah berkas sudah lengkap dan sudah sesuai dengan urutan pengumpulan berkas maka dilakukan verifikasi agar berkas dapat disusun ke dalam ordner. Sistem pengarsipan yang baik, memudahkan mitra dalam memantau status pembayaran vendor, selain itu berfungsi sebagai bukti fisik atas kesepakatan antara mitra dengan vendor serta melindungi berkas dari kerusakan fisik ataupun kehilangan demi menjaga integritas data.



Gambar 6. Penyusunan Berkas Penagihan Vendor

Menjadi talent untuk iklan motor Listrik

Pada tahap awal kegiatan ini, penulis dibekali dengan pengetahuan dan kemampuan mengontrol sistem kerja motor listrik untuk pembuatan video iklan motor listrik yang baik dari PLN Mataram. Instansi dapat memperkenalkan keunggulan dan manfaat dari motor listrik itu sendiri melalui kegiatan ini, beberapa diantaranya seperti ramah lingkungan sehingga bisa mengurangi polusi udara. Motor Listrik juga dapat menghemat pembelian bahan bakar karna menggunakan SPKLU PLN. SPKLU PLN adalah Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum yang dikelola oleh PLN. SPKLU PLN merupakan salah satu fasilitas yang disediakan untuk mengisi daya baterai kendaraan listrik seperti mobil dan motor. SPKLU bisa di jumpai di beberapa tempat sehingga dapat memudahkan pengendara motor atau mobil listrik untuk mengisi ulang daya listrik. Tujuan dari kegiatan ini yaitu membantu meningkatkan daya tarik visual dan kredibilitas iklan dan memperkenalkan kepada masyarakat terkait keunggulan atau kelebihan apa saja dalam menggunakan motor listrik.



Gambar 7. Berpartisipasi dalam iklan motor listrik

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian ini telah terbukti memberikan manfaat bagi mitra. Ada beberapa hal yang dapat disimpulkan oleh penulis yang bersumber dari hasil interview dan evaluasi akhir kegiatan, yakni:

1. Tim berhasil meningkatkan pemahaman pelanggan tentang produk *PLN Mobile* dan layanan PT PLN lainnya melalui kegiatan sosialisasi, pembukaan loket keliling, dan penyebaran brosur kepada pelanggan.
2. Keterlibatan tim dalam kegiatan pengabdian ini telah berhasil mempercepat waktu pelayanan menjadi lebih efisien sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Penulis berhasil membantu mempercepat proses penginputan data dan pemeriksaan data. Dengan hadirnya penulis maka proses ini dapat selesai dengan waktu yang lebih cepat.
4. Tim berhasil memberikan gambaran yang jelas mengenai instalasi daya yang dibutuhkan pelanggan di beberapa titik melalui observasi kolaboratif dengan petugas PLN.
5. Tim berhasil membantu menyelesaikan kendala pada bidang administratif seperti merapikan berkas pembayaran tagihan vendor, melakukan verifikasi berkas pembayaran tagihan vendor sesuai dengan bidangnya, mengklasifikasikan berkas pembayaran tagihan vendor sesuai dengan nomor kontrak vendornya, dan melakukan input berkas pembayaran tagihan vendor ke dalam sistem.
6. Tim berhasil melakukan pendataan dan dokumentasi material bekas (trafo) menjadi material bekas (trafo) yang secara bertahap dicatat sesuai dengan nameplate yang tersedia. Kegiatan ini membantu perusahaan dalam pengawasan maupun manajemen aset dengan mengetahui jumlah dan kondisi material yang ada, perusahaan dapat mengelola material bekas dengan lebih efektif dan efisien serta untuk mendukung proses audit, dengan melakukan pencatatan data yang akurat dapat memudahkan dalam melakukan pemeriksaan dan pengambilan keputusan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada PT PLN (Persero) dan Program Studi Manajemen Universitas Bumigora yang telah membantu dalam memfasilitasi terselenggaranya kegiatan pengabdian ini.

REFERENSI

- Arunghadana, T. A. R., Hontong, F. A., & Tarigan, L. (2018). Analisis Kebutuhan Energi Listrik Dengan Jaringan Syaraf Tiruan. In *Jurnal Tekno Mesin* (Vol. 4, Issue 2).
- Asriyanti, S., Febrianti, A. A., Wulansari, F. N., Mubarak, S., & Anshori, M. I. (2024). Peran Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Produktifitas Kerja Karyawan. *Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, 2 No 3, 08. <https://doi.org/10.59603/ppiman.v2i3.388>
- Hadiyanto, Y. (2024). *Pengaruh Strategi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Penjualan Tenaga Listrik dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Padangsidimpuan Padang Sidempuan*.
- Huzain, H. (2021). *Pengelolaan Sumber Daya Manusia*.
- Jati, L. J., Gani, A. M., Syafira Mahfuzi Ardiyati, Nola Amelia Zalmy, & Da'iah Amelia Sukandy. (2023). Pembentukan Karakter Anak yang Disiplin dan Berbudi melalui Pengenalan Dasar Manajemen, Hukum, dan Teknologi Informasi. *JILPI : Jurnal Ilmiah Pengabdian Dan Inovasi*, 1(3), 407–414. <https://doi.org/10.57248/jilpi.v1i3.99>
- Larasati, D., Putri, E., & Andarini, S. (2024). *Optimalisasi Strategi Marketing Dan Pelayanan Pelanggan Pada PLN UP3 Sidoarjo* (Vol. 2, Issue 2).

- Lestari Anna Eha; Nuryanti. (2022). *Pentingnya Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Anak* (Vol. 4).
- Widarma, A., Kumala, H., Ahmad, J. J., Kisaran, Y., & Utara, S. (2018). Sistem Pendukung Keputusan Dalam Menentukan Pengguna Listrik Subsidi Dan Nonsubsidi Menggunakan Metode Fuzzy Mamdani (Studi Kasus : PT. PLN Tanjung Balai). *Jurnal Teknologi Informasi*, 2(2).
- Zega, O. L., Siburian, J., & Anullang, S. M. (2024). *Optimalisasi Pemanfaatan Energi Listrik Tenaga Surya Skala Rumah Tangga Di Desa Tetehosi Maziaya Menggunakan PVSyst*.